

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diolah melalui program SPSS, dapat disimpulkan bahwa:

A. Kualitas Pelayanan dapat mendorong masyarakat untuk menjalani hubungan yang kuat dengan organisasi atau instansi. Dalam jangka panjang hubungan seperti ini akan memungkinkan organisasi/instansi untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka.

B. Kepuasan Masyarakat merupakan faktor utama yang harus di perhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat dilihat melalui nilai R-Square sebesar 63,0% dan 37% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti misalnya sistem jaringan, disiplin dan lain sebagainya. Dengan demikian, organisasi/instansi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang pada gilirannya kepuasan masyarakat dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas

masyarakat kepada organisasi/ instansi yang memberikan kualitas yang memuaskan

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan pembahasan masalah di atas maka peneliti berkeinginan untuk memberikan saran dan masukan di antaranya:

A. Perlu meningkatkan penginformasiannya lagi kepada masyarakat tidak hanya melalui gambar yang ditempel di papan pengumuman saja tetapi juga dengan memberikan sosialisasi dalam bentuk leaflet, baner, atau spanduk kepada masyarakat yang mengurus paspor, Sehingga masyarakat tidak akan mengalami kesulitan dalam menerima informasi

B. Terkait dengan masalah waktu dan biaya, pegawai Kantor Imigrasi harus memperhatikan dan benar benar melaksanakan dan merealisasikan Standar Operasional Pelayanan dalam bentuk diagram, alur, baner supaya pemohon yang datang atau yang dilayani langsung mengetahui biaya, durasi waktu penyelesaian pembuatan paspor.

C. Sumber Daya Manusia yang terkait dengan responsivitas, pengkomunikasian informasi dan kompetensi pegawai, peneliti mengusulkan memberi saran untuk melakukan Diklat Pendidikan Dan

Pelatihan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Sharsimi. 2006. ***Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik***. Jakarta:

Rineka Cipta

Dwiyanto, Agus, Dkk. 2012 ***Reformasi birokrasi publik diindonesia***.

Yogyakarta: Gadjah mada university press

El-Nahas Tawfik, Shawky Ayman Yehia dan Abd El-Salam Eman Mohamed.

2013. ***Pengaruh citra perusahaan dan reputasi terhadap kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan***. Vol 3, No 2.

Istiatin, Nilaari Eswika. Jurnal Paradigma, Volume 13, nomor 01, Februari- Juli

2015. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo***.

Koksal, Denis Can dan Kuruzum Ayse. 2010. ***Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Perilaku Perilaku di Rumah Sakit***, Vol 2, No 1

Hardiyansyah. 2011. ***Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya)*** Jakarta : PT.Gava Media

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lanne. 2009. ***Marketing Management. 13 th Edition***. New Jersey : Prentice hall.

Putra, Gama Dhion. Jurnal Administrasi Publik, Volume 3, Nomor 12, Hal

2118- 2122. ***Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan Sipil kota Bilitar***.

Schiffman, Kanuk. 2010. ***Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh***, Penerbit

Indeks.

Sugiyono, 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. Alfabeta** :Bandung

Supranto Johannes, 2011. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Edisi Empat**. Jakarta :Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2011. **Service Quality & Satisfaction (Edisi 3)**. Yogyakarta : Andi Offset 2002. **Total Quality Management**. Yogyakarta: Andi Offset

Teimuori Hadi, Ansari Reza dan Molaee Maysam. 2013. **Menganalisis Dampak Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan dalam Industri Perbankan Iran**, Vol 3, No 3.

Kementrian Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/63/M. PAN/7/ 2003. **Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**, Jakarta.

Kementrian Aparatur Negara.(2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. **Tentang Pedoman Pelayanan Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**, Jakarta.

Kementrian Aparatur Negara.(2006). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/20/M. PAN/ / 2006. **Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik**, Jakarta.